

DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Administración

No. 146, ISSN: 0124-8219

Abril de 2013

Gobierno electrónico: Diagnóstico de participación ciudadana en municipios del programa MuNet II – Caso Panamá

Julián David Cortés Sánchez
Diego Cardona, Ing, MSc, PhD
Maribel Wong



Universidad del Rosario
Facultad de Administración

**Gobierno electrónico: Diagnóstico de participación
ciudadana en municipios del programa
MuNet II – Caso Panamá**

Documento de investigación No. 146

Julián David Cortés Sánchez
Diego Cardona, Ing, MSc, PhD
Maribel Wong

Grupo de Investigación en Perdurabilidad Empresarial (GIPE)
Línea de Investigación en Gerencia
Programa de Evaluación del Impacto
de las TIC en las Organizaciones

Universidad del Rosario
Facultad de Administración
Editorial Universidad del Rosario
Bogotá D.C.
2013

Gobierno electrónico: diagnóstico de participación ciudadana en municipios del programa MuNet II – Caso Panamá/ Juan David Cortés Sánchez, Diego Cardona, Maribel Wong .—Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. Facultad de Administración. 2013.

48 páginas.—(Documentos de Investigación; 146)

ISSN:0124-8219

Gobierno electrónico - Panamá / Participación ciudadana - Panamá/ Administración pública – Innovaciones tecnológicas - Panamá/ Democracia - Panamá/ I. Universidad del Rosario. Facultad de Administración/ II. Cardona, Diego / III. Wong, Maribel / IV. Título / V. Serie.

352.7287 SCDD 20

Catalogación en la fuente – Universidad del Rosario. Biblioteca

amv

Abril 4 de 2013

Julián David Cortés Sánchez
Diego Cardona, Ing, MSc, PhD
Maribel Wong

Corrección de estilo
Claudia Ríos

Diagramación
Fredy Johan Espitia Ballesteros

Editorial Universidad del Rosario
<http://editorial.urosario.edu.co>

ISSN: 0124-8219

* Las opiniones de los artículos sólo comprometen a los autores y en ningún caso a la Universidad del Rosario. No se permite la reproducción total ni parcial sin la autorización de los autores.
Todos los derechos reservados.

Primera edición: Abril de 2013
Hecho en Colombia
Made in Colombia

Contenido

1. Introducción	7
2. Elementos conceptuales	9
A. Gobierno electrónico	9
B. Participación y participación electrónica (e-participación)	10
3. MuNet	13
A. Metodología	13
B. MuNet II – Panamá	15
4. Diagnóstico de participación	18
A. Marco legal para la participación ciudadana	18
B. Canales para la participación ciudadana	27
C. Mecanismos de participación ciudadana	29
D. Niveles de participación ciudadana	31
E. Promoción de asociaciones y redes	41
5. Conclusiones	44
Referencias	46

Gobierno electrónico: Diagnóstico de participación ciudadana en municipios del programa MuNet II – Caso Panamá

Julián David Cortés Sánchez*
Diego Cardona, Ing, MSc, PhD**
Maribel Wong***

Resumen

Este documento tiene el objetivo de presentar los resultados del diagnóstico de participación ciudadana realizado en 28 municipios de Panamá durante la implementación del Programa de Gobierno Electrónico de la Organización de los Estados Americanos –OEA– denominado Municipios Eficientes y Transparentes –MuNet–. Este diagnóstico se efectuó en los gobiernos municipales para obtener una visión general sobre factores como marco normativo local y nacional, mecanismos de comunicación presenciales y digitales entre el gobierno municipal y la ciudadanía a nivel informativo, consultivo, resolutorio, ejecutivo, de fiscalización y relacionados con la promoción de asociaciones y redes.

Inicialmente se realizará una revisión sucinta de los conceptos de participación ciudadana y participación electrónica dentro del contexto de gobierno electrónico. Posteriormente se describirá el contexto general y la metodología empleada en los municipios participantes del programa MuNet en su segunda fase de implementación en Panamá.

* Joven Investigador – Programa Nacional de Jóvenes Investigadores COLCIENCIAS en el Grupo de Investigación en Perdurabilidad Empresarial –GIPE–. Facultad de Administración. Universidad del Rosario. Estudiante de Maestría del Centro de Estudios Interdisciplinarios sobre Desarrollo –CIDER–. Universidad de los Andes. Administrador de Negocios Internacionales. Universidad del Rosario. Correo: cortes.julian@ur.edu.co

** Director del Doctorado en Ciencias de la Dirección. Profesor Asociado de Carrera, Facultad de Administración. Universidad del Rosario. Correo: diego.cardona@urosario.edu.co

*** Gerente Proyecto MuNet Panamá en la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental –AIG–. Correo: mwong@innovacion.gob.pa

Abstract

This document aims at presenting the results of public participation diagnosis executed in 28 municipalities of Panama, during the implementation of the Electronic Government Program of the Organization of American States - OAS called: “Municipios Eficientes y Transparentes” –MuNet–. This diagnosis was made in municipal governments to obtain an overview of factors such as local and national regulatory framework, government and citizenship communication mechanisms, at several levels, such as informative, consultative, decisive, executive, audit and promotion of partnerships and networks.

At a first step, there will be a brief review of the concept of citizen participation and e-participation within the context of electronic government. Later on, it will describe the general context and the methodology used in the participating municipalities of the MuNeT Program, in its second phase of implementation in Panamá.

1. Introducción

Desde los debates acerca de las reformas de la Administración Pública en los años ochenta, pasando por el neo-institucionalismo y la Nueva Gestión Pública en los noventa, la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –Tic– que han desarrollado un protagonismo creciente en el sector público (Massal y Sandoval, 2010). En términos generales, la implementación del gobierno electrónico –GE– no es totalmente casual, sino que hace parte de una tendencia internacional (Cattafi y Sanoja, 2006). De este modo, el GE se ha posicionado como una política estratégica internacional con el fin de incrementar la eficiencia y la transparencia de los gobiernos y la participación de la ciudadanía y el sector privado en asuntos públicos de su incumbencia haciendo uso de las Tic (Robbin y Davis, 2005).

Durante las Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información (CMSI) realizadas en Ginebra (2003) y Túnez (2005), los conceptos de Tic, sociedad del conocimiento y GE encontraron un espacio de convergencia, interrelación y compromiso internacional, expresado en la línea de acción 7: *Aplicaciones de las Tic: beneficios en todos los aspectos de la vida*, a través de tres compromisos (ITU, 2003):

- Implementar estrategias de GE centradas en aplicaciones encaminadas a la innovación y a promover la transparencia en las administraciones públicas y los procesos democráticos, mejorando la eficiencia y fortaleciendo las relaciones con los ciudadanos.
- Desarrollar iniciativas nacionales de GE en todos los niveles, adaptadas a las necesidades de los ciudadanos y del sector privado, con el fin de lograr una distribución más eficaz de los recursos y los bienes públicos.
- Apoyar las iniciativas de cooperación internacional en la esfera del GE con el fin de mejorar la transparencia, responsabilidad y eficacia en todos los niveles de gobierno.

En América, la primera declaración que expresaba la importancia de las Tic en el sector público fue la de Quebec, Canadá, en 2001. Se centró

en reafirmar el compromiso de los gobiernos para incrementar el comercio electrónico, promover la conectividad y el suministro de servicios gubernamentales e información en línea, en la medida de sus posibilidades (Cumbre de las Américas, 2001).

Posteriormente, en 2007, se funda la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), el cual se consolida como un nodo que reúne a las autoridades de GE de los países miembros de la Organización de los Estados Americanos –OEA–, de este modo, convirtiéndose en un instrumento para impulsar la cooperación horizontal, la formación de los funcionarios públicos, el conocimiento de aspectos claves de la construcción de una estrategia nacional de GE, el intercambio de soluciones y expertos entre los países de la región, integrando componentes de investigación a fin de generar conocimiento de casos aplicados que ofrezcan soluciones en temas de GE (Red GEALC, 2012).

Con todo lo anterior, se infiere que la OEA ha desempeñado un papel protagónico al construir espacios de diálogo como las Cumbres de las Américas, la emisión de las declaraciones y los compromisos respectivos, además de promover la colaboración entre países y agencias de cooperación internacional.

Como resultado, el Programa Municipios Eficientes y Transparentes –MuNet– de la OEA es una respuesta regional implementada en América Latina y el Caribe, que emerge debido a los cambios políticos, sociales y tecnológicos derivados de las dinámicas de la sociedad del conocimiento. Creado por un acuerdo tripartito entre la OEA y su Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI), MuNet busca apoyar la prestación de servicios a la ciudadanía, incrementando la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, mediante la incorporación de las TIC en municipios de la región andina y Centroamérica (OEA, 2004).

En la siguiente sección se discutirán los conceptos de GE, participación y participación electrónica (e-participación), posteriormente se describirá la metodología empleada en el programa MuNet y el contexto de la segunda fase de implementación de MuNet en Panamá. Finalmente se presentarán los resultados del diagnóstico del componente de participación de los 28 municipios del programa.

2. Elementos conceptuales

A. Gobierno electrónico

De igual manera que el impacto de las Tlc en el gobierno ha evolucionado transversalmente con los avances tecnológicos, políticos y sociales de la sociedad del conocimiento, el concepto de GE también lo ha hecho, de modo que no hay un marco delimitado para su definición (Ronaghan, 2002). Como punto de partida, la definición del término se abordará desde dos ángulos: la propuesta por parte de organismos multilaterales y la propuesta desde sus objetivos.

Con relación a la propuesta por parte de organismos multilaterales, el GE se refiere al uso de las Tlc por parte de los organismos gubernamentales. Esta aplicación tiene la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del Gobierno. Las Tlc pueden servir a una variedad de fines diferentes, como (Banco Mundial, 2012; Anderson y Cho, 2010):

- Una mejor prestación de los servicios públicos a los ciudadanos
- Mejor interacción con las empresas y la industria
- El empoderamiento ciudadano a través del acceso a la información
- La gestión de un Gobierno más eficiente

Con relación a la propuesta en términos de cinco objetivos sinérgicos (Dawes, 2008):

- Desarrollar un marco de políticas: la información relacionada con estatutos y políticas es esencial para la legitimar el establecimiento del GE. Esta define las metas y especifica las reglas y condiciones bajo las cuales se determina la garantía, el uso, la protección y el flujo de información entre el Gobierno, el sector privado y la ciudadanía.
- Mejorar la prestación de servicios públicos: las metas relacionadas con el mejoramiento de servicios se basa en el sentido común, que reemplaza la perspectiva organizacional por el ciudadano como eje

de funcionamiento del gobierno, brindando acceso, conveniencia e información acerca de los servicios prestados por el sector público a las empresas y la sociedad civil.

- Incrementar la calidad y la relación costo-efectivo en las operaciones gubernamentales: una reestructuración a fondo del sector público, debe dirigirse a la eficiencia y también a la inversión en infraestructura, mejorar los sistemas de información, innovación organizacional, manejo del riesgo, talento humano y mejora en las competencias.
- Incrementar la participación de los ciudadanos en procesos democráticos: usualmente llamada e-participación, esta incluye accesibilidad y uso de la información provista por el gobierno a través de las TIC, interacción de la ciudadanía con el gobierno y el proceso de participación para la construcción de la agenda gubernamental.
- Implementar reformas administrativas e institucionales: estas deben tener un énfasis en la transparencia, la confianza y la rendición de cuentas. Las reformas también deben asimilar la cultura gubernamental y la manera en que los servidores públicos perciben su papel respecto al gobierno y la sociedad.

B. Participación y participación electrónica (e-participación)

La participación, como principal actividad democrática, se basa en el desempeño de un papel diligente en las actividades de cooperación para lograr metas comunes entre la ciudadanía y el gobierno (Islam, 2008). Por otro lado, la Comisión Europea para la Sociedad del Conocimiento sugiere que la e-participación es la reconexión de la ciudadanía través de las TIC con el gobierno, las políticas públicas y el proceso de formulación, a fin de hacer más fácil el entendimiento y el cumplimiento del proceso de toma de decisiones dentro de la administración pública (Comisión Europea, 2012).

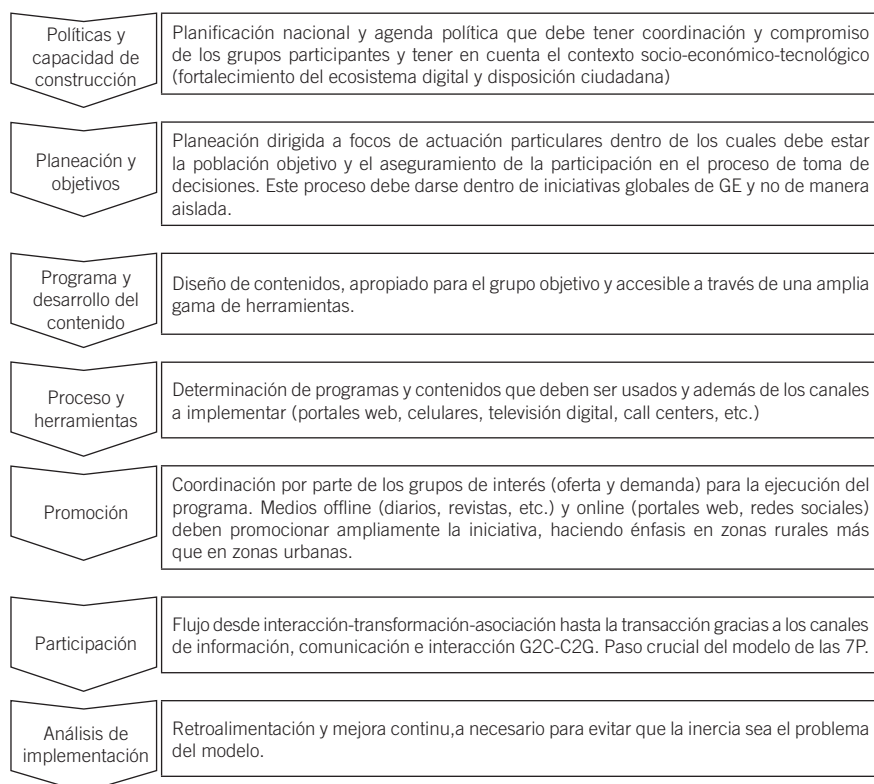
Uno de los objetivos de la e-participación es el uso de herramientas tecnológicas para motivar y comprometer a los ciudadanos a través de modelos técnicos y comunicativos para asegurar la mayor participación dentro de la planeación de políticas, en tiempo real con información cuantitativa y cualitativa y de manera transparente y responsable (Islam, 2008).

Los niveles de participación están dados sobre la base de tres elementos (OECD, 2001): información, consulta y participación activa. Con base en estos tres elementos es posible caracterizar tres niveles de e-participación (Macintosh, 2004):

- E-enabling: Uso de la tecnología para la participación ciudadana.
- E-engaging: Uso de la tecnología para comprometer a la ciudadanía.
- E-empowering: Uso de la tecnología para empoderar a la ciudadanía.

A continuación se presenta una metodología denominada las 7P de la implementación sostenible en la e-participación, que, como su nombre lo indica, a través de siete fases sucesivas para la implementación de iniciativas de e-participación se busca la perdurabilidad de la política de participación y sus efectos positivos en el ejercicio democrático (Gráfico) (Islam, 2008).

Gráfico 1. Modelo 7P: Fases de implementación en e-participación



Fuente: Islam, 2008, elaboración propia.

Con todo lo anterior se puede inferir que con la comunicación, el flujo de información y el papel que desempeñan los ciudadanos en el debate y la formulación de políticas públicas dentro del gobierno, este puede llegar a ser más eficiente y permitir una mayor participación por parte del sector privado y la sociedad civil, siempre y cuando estas iniciativas sean iniciativas coordinadas en políticas nacionales, estén presentes en la agenda gubernamental y empleen los canales tecnológicos necesarios.

3. MuNet

A. Metodología

Las causas que motivaron la planeación e implementación del programa se pueden sintetizar en cuatro principios (OEA, 2009):

- Los objetos de intervención escogidos fueron los municipios debido a la cercanía entre el gobierno y los ciudadanos.
- Los impactos positivos que pudiese generar el programa se captarían de manera casi inmediata y su propagación por el tejido socioeconómico sería mayor.
- El poder de transformación de las TIC y la correlación que tiene con el desarrollo socioeconómico y, finalmente,
- El ideario de la comunidad respecto del gobierno municipal tiene fuertes rasgos de ineficiencia y corrupción.

Adicionalmente, se puntualizaron los siguientes objetivos (Porrúa et ál., 2009):

- Concientizar a las autoridades municipales sobre los beneficios de las TIC en la gestión municipal, con relación a la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.
- Apoyar los esfuerzos municipales para implementar las TIC como herramientas de gestión municipal.
- Implementar el paquete de herramientas tecnológicas para poner en marcha las iniciativas de GE.

La metodología empleada en el desarrollo del programa se diseñó, teniendo en cuenta la importancia en la asimilación cultural y colectiva de las TIC en las dinámicas de los municipios y sus rasgos idiosincráticos. En este sentido, la metodología consta de los siguientes elementos (Porrúa et ál., 2009):

- Apoyo virtual: El uso de las TIC y el acompañamiento del equipo de consultores a través de herramientas tecnológicas demuestran la eficiencia de la metodología creando sinergia entre el equipo de trabajo municipal y los consultores.
- Equipo de trabajo: La selección del equipo de trabajo contó con dos núcleos básicos: la elección del gerente MuNet y la conformación del equipo de trabajo del gobierno municipal.
- Adicionalmente, la OEA proporcionó a cada gobierno municipal un consultor experto en temas relacionados con GE, el cual debía tener experiencia en capacitación a través de TIC ya que parte de su trabajo debía ser desarrollado a distancia a través de aplicaciones telemáticas.
- Paquete metodológico: El acercamiento holístico de los municipios a la sociedad del conocimiento contó con actividades y herramientas tecnológicas interconectadas para su funcionamiento integral, a saber:
 - Taller de trabajo con los alcaldes
 - Implementación de diagnósticos
 - Uso de las TIC
 - Transparencia
 - Eficiencia
 - Participación ciudadana
 - Curso básico de GE a los funcionarios públicos
 - Acompañamiento en el diseño de la estrategia de GE a implementar
 - Implementación de herramientas tecnológicas:
 - MuniPortal: Aplicativo para el diseño del portal web del gobierno municipal: Permite organizar y publicar a través del portal municipal toda la información relacionada con el municipio así como gestionar funcionalidades básicas de la interacción municipio-ciudadanía.
 - MuniCompra: Aplicativo para el manejo electrónico de las compras municipales.

- MuniServi: Aplicativo para proveer servicios a la ciudadanía.
 - MuniParticipa: Aplicativo para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones que tienen relación con la comunidad.
- Estrategia resultante: El trabajo coordinado del grupo de trabajo MuNet con el equipo de consultoría combinado con el uso de las TIC fue la base del diseño de la estrategia de GE a implementar por el gobierno municipal. El documento resultante del trabajo estratégico se divulga a la comunidad con *status* de política pública.

B. MuNet II – Panamá

Uno de los cambios sustanciales que experimentó la segunda fase fue la adición de una herramienta al paquete metodológico: MuniParticipa, a fin de crear un instrumento tecnológico para aumentar la participación ciudadana. En Panamá la iniciativa estuvo liderada por la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental – AIG dentro del proyecto nacional de Modernización de los Gobierno Locales y con el apoyo de otros organismos del gobierno central, a saber (AIG, 2012):

- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a través de la Dirección de Planificación Regional;
- Autoridad de Turismo de Panamá (ATP).
- Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT).
- Programa Nacional de Administración de Tierras (PRONAT).
- Ministerio de Gobierno (MINGOB), entre otras dependencias del gobierno central.

A continuación se mostrarán los municipios participantes, acompañados de algunas cifras demográficas y económicas extraídas de los portales Web diseñados durante el programa y del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá (Tabla):

Tabla 1. Cifras poblacionales, económicas y presupuestales de los municipios participantes de Panamá

#	Nombre	Población Censo 2010	Economía	Presupuesto 2011 B/. ¹	Portal del gobierno municipal
1	Colón	241.928	Zona Franca	10.000.343	http://colon.municipios.gob.pa/
2	La Chorrera	161.470	Industria agrícola	4.125.000	http://lachorrera.municipios.gob.pa/
3	Santiago	88.997	Servicios, comercio	3.268.000	http://santiago.municipios.gob.pa/
4	Penonomé	85.737	Industria agropecuaria, servicios	1.339.000	http://penonome.municipios.gob.pa/
5	Bugaba	78.209	Agricultura, turismo	1.409.000	http://bugaba.municipios.gob.pa/
6	Changuinola	98.310	Agricultura	N/D	http://changuinola.municipios.gob.pa/
7	Barú	55.775	Industria agropecuaria, trasiego de petróleo	1.269.000	http://baru.municipios.gob.pa/
8	Antón	54.632	Agricultura, ganadería, turismo	1.637.000	http://anton.municipios.gob.pa/
9	Chitré	50.684	Turismo, servicios, industria agropecuaria	2.249.000	http://chitre.municipios.gob.pa/
10	Chepo	1.415	Agricultura, ganadería	1.177.000	http://chepo.municipios.gob.pa/
11	Aguadulce	43.360	Agricultura, salinera, pesca	1.205.000	http://aguadulce.municipios.gob.pa/
12	Arraiján	220.779	Servicios financieros, comercio	1.197.000	http://arriajan.municipios.gob.pa/
13	Soná	27.833	Agricultura, ecoturismo	444.000	http://sona.municipios.gob.pa/
14	La Pintada	25.639	Agricultura, ganadería, minería, turismo	389.000	http://lapintada.municipios.gob.pa/
15	Pesé	12.397	Industria agrícola	289.000	http://pese.municipios.gob.pa/
16	Boquete	21.370	Agricultura, ganadería, turismo	1.162.000	http://boquete.municipios.gob.pa/
17	Dolega	25.102	Agricultura, ganadería	1.204.000	http://dolega.municipios.gob.pa/
18	Bocas del Toro	125.461	Turismo	807.000	http://bocas.municipios.gob.pa/
19	Boquerón	15.029	Agricultura, ganadería	1.231.000	http://boqueron.municipios.gob.pa/
20	Atalaya	10.205	Agricultura, ganadería	324.000	http://atalaya.municipios.gob.pa/

Continúa

¹ Las cifras presupuestales están dadas en balboas, moneda oficial de Panamá. Durante el período de este estudio la tasa de cambio de balboas a dólares era uno a uno: B/. 1 = US\$ 1.

21	Tonosí	9.787	Industria agrícola	317.000	http://tonosi.municipios.gob.pa/
22	Gualaca	9.750	Industria energética (hidroeléctricas), ganadería	435.000	http://gualaca.municipios.gob.pa/
23	Portobelo	9.126	Turismo, agricultura	468.000	http://portobelo.municipios.gob.pa/
24	Los Santos	89.592	Agricultura, ganadería, salinera	768.000	http://lossantos.municipios.gob.pa/
25	Las Minas	7.551	Agricultura, ganadería	N/D	http://lasminas.municipios.gob.pa/
26	Ocú	15.539	Agricultura	N/D	http://ocu.municipios.gob.pa/
27	Mariato	5.296	Agricultura, ganadería	256.000	http://mariato.municipios.gob.pa/
28	Taboga	1.119	Turismo, agrícola	N/D	http://taboga.municipios.gob.pa/

Fuentes: Portales municipales el Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá, 2010, elaboración propia.

A modo de síntesis se pueden realizar las siguientes observaciones:

- El municipio con mayor número de habitantes es Colón, con más de 241.000; el más pequeño es Taboga, con 1.119.
- La gran mayoría de las economías municipales son dependientes del sector agrícola y agropecuario; pocos han desarrollado los sectores secundarios y terciarios.
- El total de habitantes beneficiados durante la implementación del programa MuNet II en sus respectivos gobiernos locales es de 1.592.092 aproximadamente.
- El total del presupuesto en 2011 para el gasto público de los municipios con información disponible fue de B/. 36.969.343.

4. Diagnóstico de participación

El formulario de diagnóstico de participación fue suministrado a los 28 Gobiernos municipales participantes del programa y fue diligenciado entre el 20 de marzo y el 30 de mayo de 2010. Estos formularios debían ser diligenciados por los alcaldes o sus designados y contaban con doce preguntas que buscaban evaluar dos elementos:

- Conocimiento del marco legal, tanto nacional como local, sobre participación ciudadana.
- Existencia y funcionamiento de canales, mecanismos de comunicación y participación presenciales y digitales entre el gobierno municipal y la ciudadanía a niveles:
 - Informativo
 - Consultivo
 - Resolutivo
 - Ejecutivo
 - Fiscal y
 - Relacionados con la promoción de asociaciones y redes.

A continuación se analizan los resultados correspondientes.

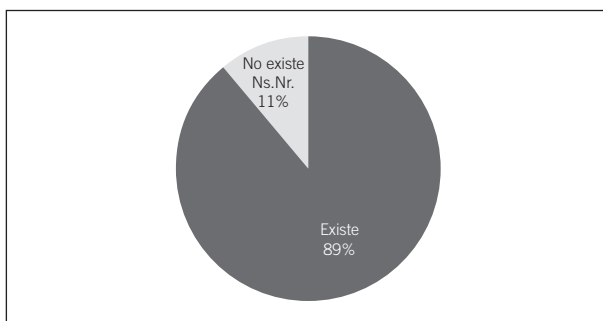
A. Marco legal para la participación ciudadana

Las primeras tres preguntas estaban relacionadas con el conocimiento sobre el marco legal para la participación ciudadana a nivel local y nacional. Los resultados se presentan a continuación:

Pregunta 1: ¿Existe un marco legal para el acceso a la información pública?

a. A nivel nacional

Ilustración 1. ¿Existe un marco legal para el acceso a la información pública a nivel nacional?



Fuente: Elaboración propia.²

Ilustración 2. ¿Este marco legal nacional funciona?

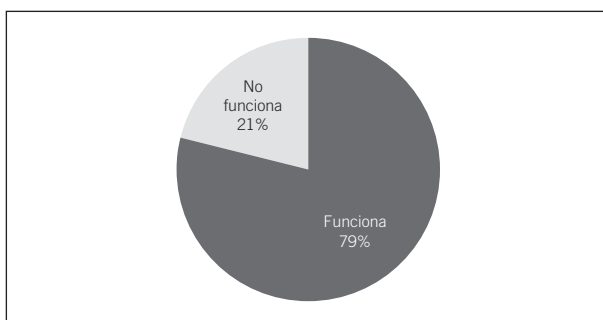
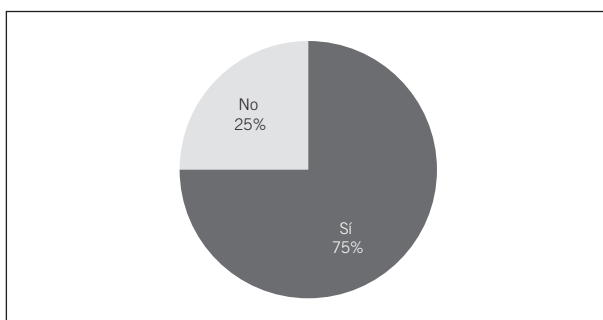


Ilustración 3. ¿Este marco legal nacional es accesible a todos los ciudadanos?



² Esta y las demás ilustraciones son elaboración de los autores sobre las encuestas diligenciadas por los gobiernos municipales en el Programa MuNet.

El 89% de los gobiernos consultados contestó que existía un marco legal nacional para el acceso a la información pública. Del porcentaje que respondió que existía, el 79% afirmó que este marco legal funcionaba y el 75% que el marco legal era accesible a todos los ciudadanos.

En Panamá existe una normativa para el acceso a la información pública: la Ley 6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta normas para la transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de *Habeas Data* y otras disposiciones” (Asamblea Legislativa, 2002).

Esto evidencia el desconocimiento de la Ley nacional por parte del 11% de los municipios diagnosticados.

b. A nivel local

Ilustración 4. ¿Existe un marco legal para el acceso a la información pública a nivel local?

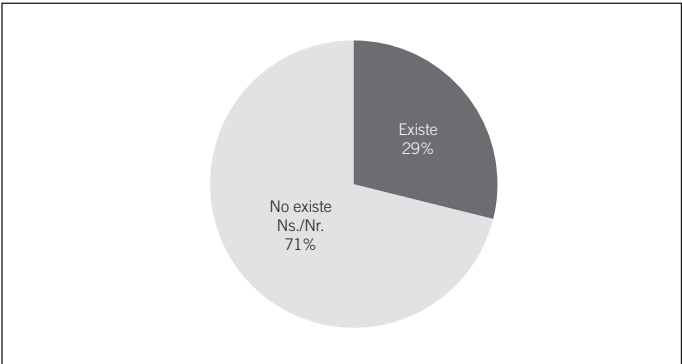


Ilustración 5. ¿Este marco legal local funciona?

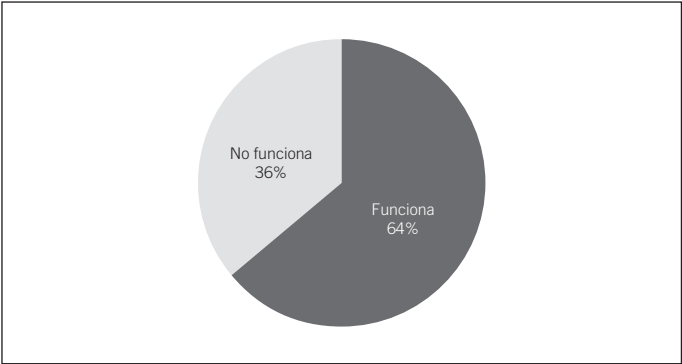
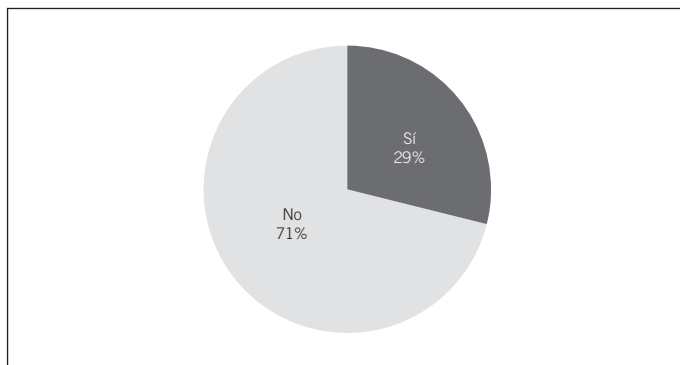


Ilustración 6. ¿Este marco legal local es accesible a todos los ciudadanos?



El 29% de los gobiernos consultados contestó que existía un marco legal local para el acceso a la información pública. Del porcentaje que respondió que existía, el 64% opinó que funcionaba y el 29%, que el marco legal era accesible a todos los ciudadanos.

Pregunta 2: ¿Existe un marco legal que regule la privacidad y los datos personales?

a. A nivel nacional

Ilustración 7. ¿Existe un marco legal que regule la privacidad y los datos personales a nivel nacional?

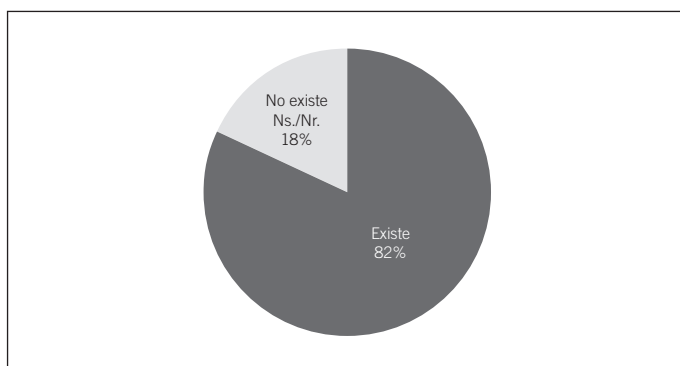


Ilustración 8. ¿Este marco legal nacional funciona?

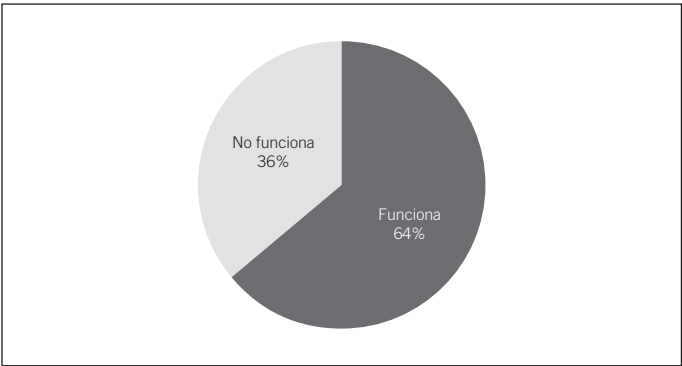
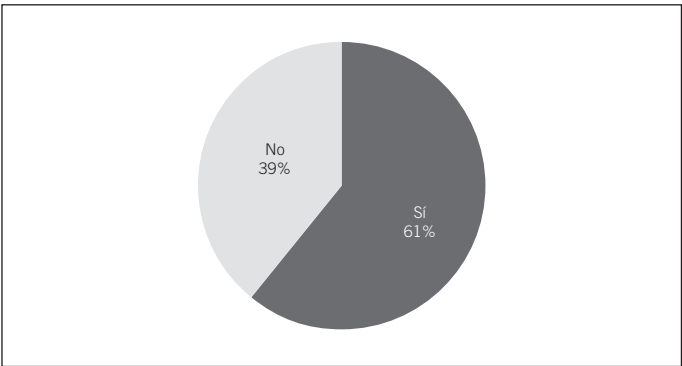


Ilustración 9. ¿Este marco legal nacional es accesible a todos los ciudadanos?



El 82% de los gobiernos consultados contestó que existía un marco legal nacional que regule la privacidad y los datos personales. Del porcentaje que contestó que existía, el 64% respondió que funciona y el 61%, que el marco legal era accesible a todos los ciudadanos.

Tres de los municipios que contestaron que existía un marco legal nacional, citaron tres leyes distintas relacionadas con la pregunta:

- Ley 43 de 31 de julio de 2001: que define y regula los documentos y firmas electrónicas y las entidades de certificación en el comercio electrónico y el intercambio de documentos electrónicos (Asamblea Legislativa, 2001).

- Ley 6 de 22 de enero de 2002: que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de *habeas data* y dicta otras disposiciones (Asamblea Legislativa, 2002).
- Ley 24 de 22 de mayo de 2002: que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes (Asamblea Legislativa, 2002).

Esto evidencia el desconocimiento de la ley nacional por parte del 18% de los municipios diagnosticados.

b. A nivel local

Ilustración 10. ¿Existe un marco legal que regule la privacidad y los datos personales a nivel local?

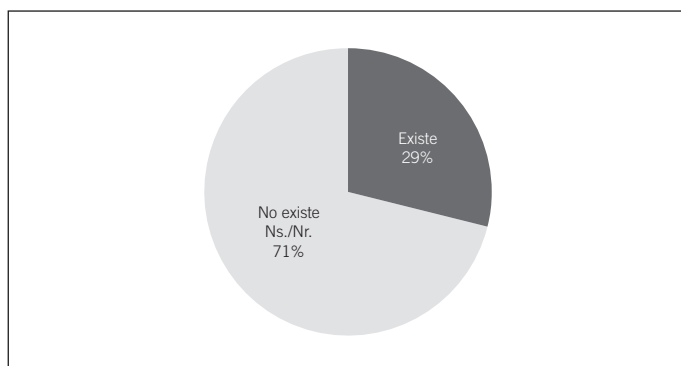


Ilustración 11. ¿Este marco legal local funciona?

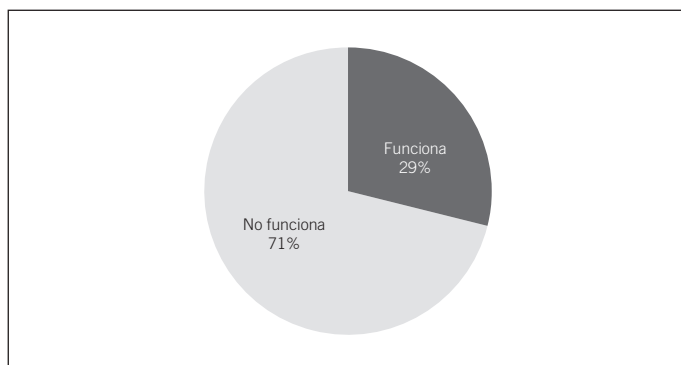
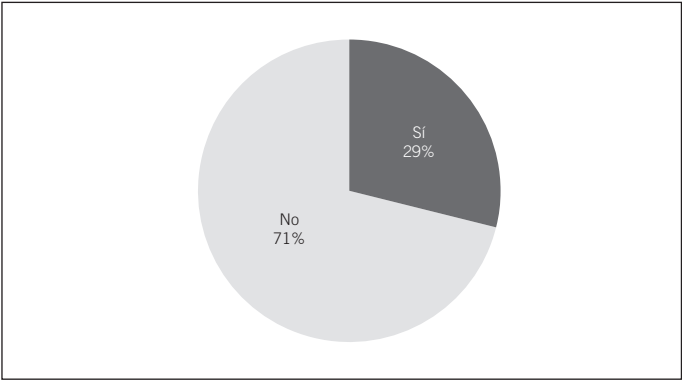


Ilustración 12. ¿Este marco legal local es accesible a todos los ciudadanos?



El 29% de los gobiernos consultados contestó que existía un marco legal que regula la privacidad y los datos personales a nivel local. Del porcentaje que respondió que existía, el 29% manifestó que funcionaba y el 29%, que era accesible a todos los ciudadanos.

Pregunta 3: ¿Existe un marco legal que regule la participación ciudadana?

a. A nivel nacional

Ilustración 13. ¿Existe un marco legal que regule la participación ciudadana a nivel nacional?

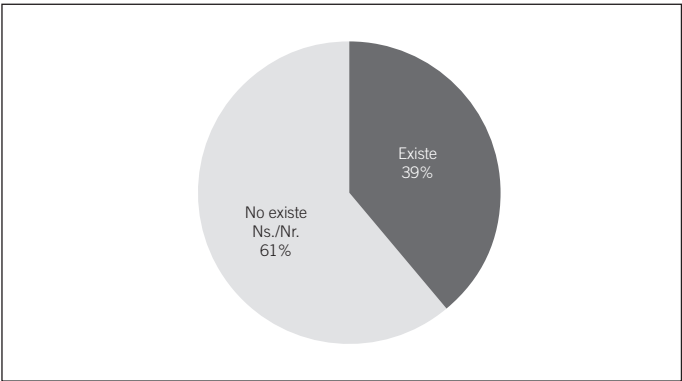


Ilustración 14. ¿Este marco legal nacional funciona?

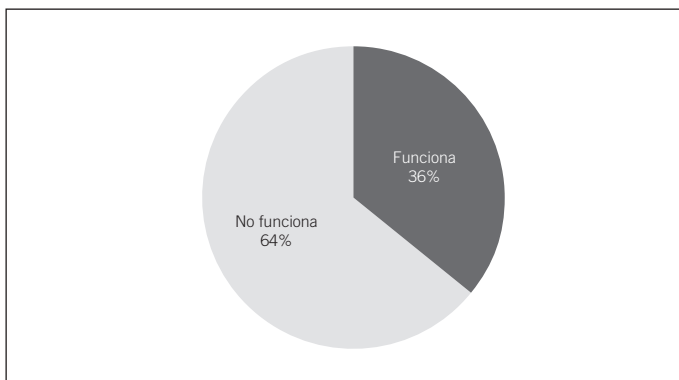
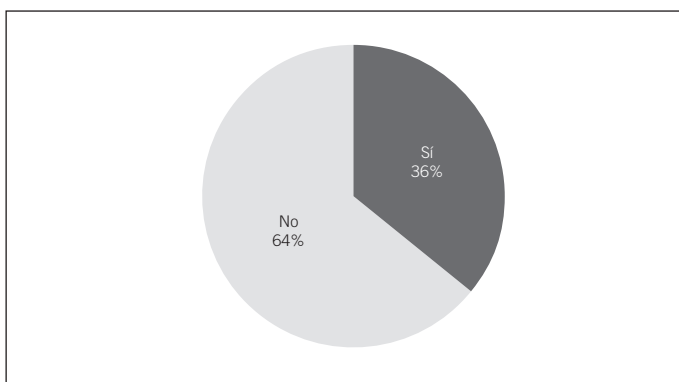


Ilustración 15. ¿Este marco legal nacional es accesible a todos los ciudadanos?



El 39% de los gobiernos municipales consultados contestó que existía un marco legal que regula la participación ciudadana a nivel nacional. Del porcentaje que respondió que existía, el 36% lo hizo que funcionaba y el 36% que era accesible a toda la ciudadanía.

El marco legal nacional asociado a la regulación de la participación ciudadana es la Ley 6 de 22 de enero de 2002, enunciada previamente en la pregunta 1.

b. A nivel local

Ilustración 16. ¿Existe un marco legal que regule la participación ciudadana a nivel local?

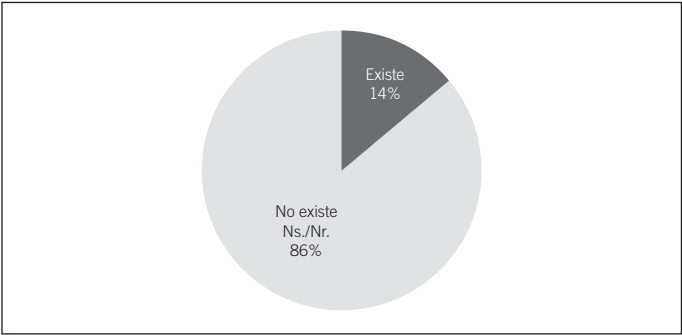


Ilustración 17. ¿Este marco legal local funciona?

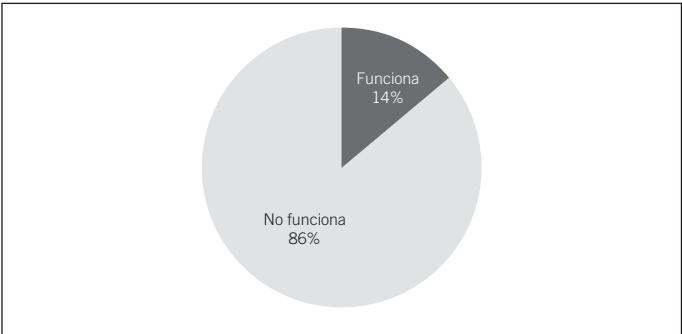
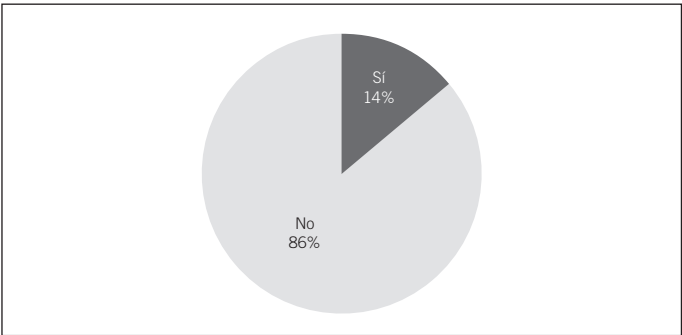


Ilustración 18. ¿Este marco legal local es accesible a todos los ciudadanos?



centaje que contestó que existía, el 14% manifestó que funcionaba y el 14% que era accesible a todos los ciudadanos.

B. Canales para la participación ciudadana

Las preguntas 4 y 5, con sus respectivas divisiones y subdivisiones, estaban relacionadas con los canales y mecanismos de participación ciudadana. Los resultados se exponen a continuación.

Pregunta 4: ¿Cuáles son los canales para la participación que utilizan los ciudadanos?

a. Telemáticos: Correo electrónico, SMS e Internet

Ilustración 19. Promedio de municipios en los cuales existen canales de participación telemáticos

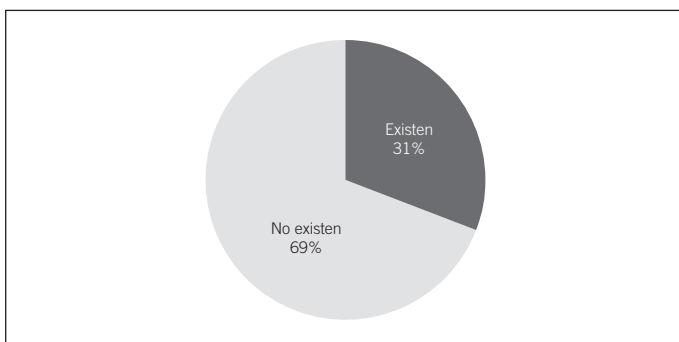
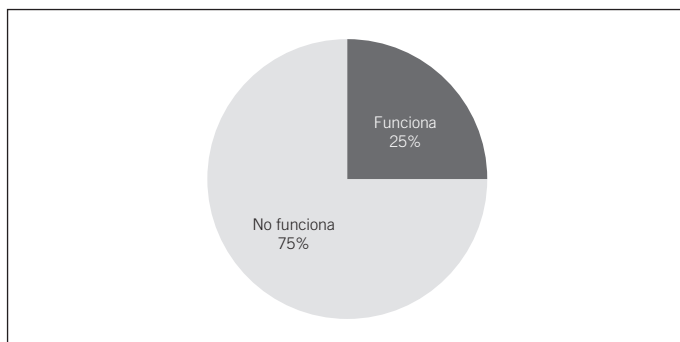


Ilustración 20. Promedio de municipios en los cuales funcionan los canales de participación telemáticos



En promedio, el 31% de los gobiernos municipales consultados contestó que existían canales Telemáticos para la participación ciudadana. De los que respondieron que existían, en promedio el 25% dijo que funcionaban.

- b. Impresos y medios audiovisuales: publicaciones periódicas del municipio, mural de anuncios, prensa escrita, radio, televisión, vídeo y técnicas telefónicas.

Ilustración 21. Promedio de municipios en los cuales existen canales de participación impresos y medios audiovisuales

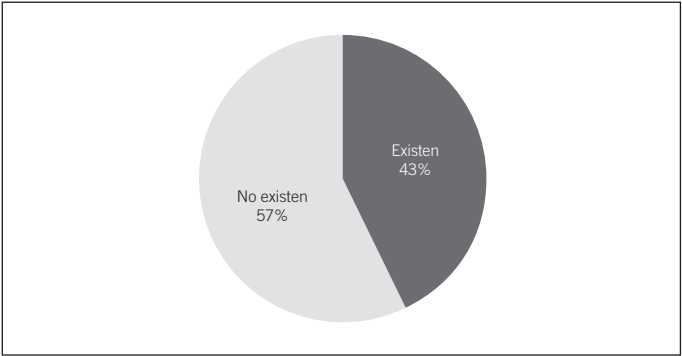
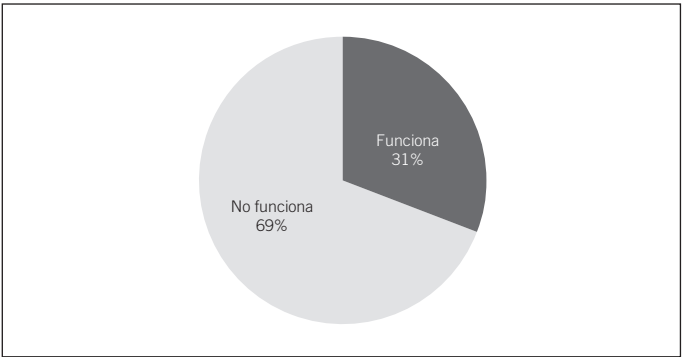


Ilustración 22. Promedio de municipios en los cuales funcionan los canales de participación impresos y medios audiovisuales



En promedio, el 13% de los gobiernos municipales consultados respondió que existían canales de participación ciudadana a través de impresos y medios audiovisuales. De los que contestaron que existían, en promedio el 31% manifestó que funcionaban.

- c. Relacionales: reuniones informativas periódicas, entrevistas individuales, equipos conformados por cada actividad, grupos de trabajo, visitas técnicas, conferencias seminarios y talleres.

Ilustración 23. Promedio de municipios en los cuales existen los canales de participación relacionales

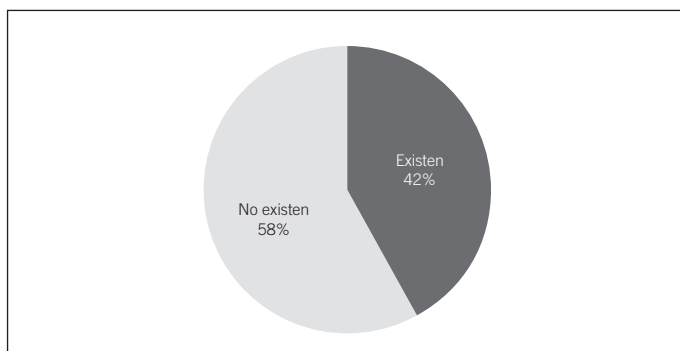
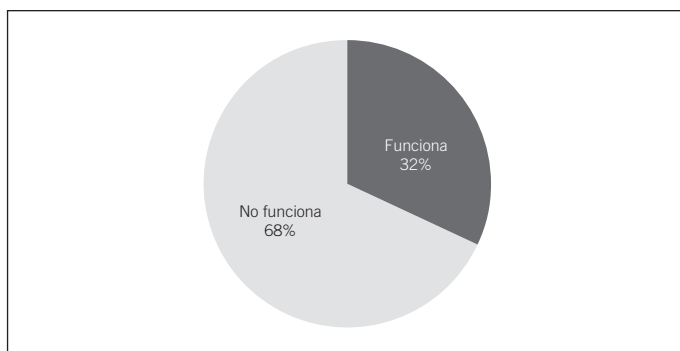


Ilustración 24. Promedio de municipios en los cuales funcionan los canales de participación relacionales



En promedio, el 42% de los gobiernos municipales consultados contestó que existían canales relacionales para la participación ciudadana. De los que afirmaron que existían, en promedio el 32% contestó que funcionaban.

C. Mecanismos de participación ciudadana

Pregunta 5: ¿Existen mecanismos formales de participación ciudadana pertenecientes al municipio?

Los mecanismos de participación ciudadana delimitados en el diagnóstico correspondían a los siguientes: audiencia o cabildos públicos, comisiones de trabajo, conferencias de consenso, consejos asesores o grupo de expertos, encuestas y sondeos de opinión o actitud, *focus groups*, foros de debate y discusión virtuales, Internet (portal web, blog, Facebook, etc.), jurados ciudadanos, presentaciones periódicas, presupuesto participativo, referéndum, plebiscitos, exposiciones interactivas, presentaciones periódicas, entrevistas y debates cara a cara, consultas populares, exposición de denuncias, recepción de sugerencias, petición a las autoridades, solicitud de cita, solicitud de información y, por último, acceso a ofertas de información o prevención.

Ilustración 25. ¿Existen mecanismos formales de participación ciudadana pertenecientes al municipio?

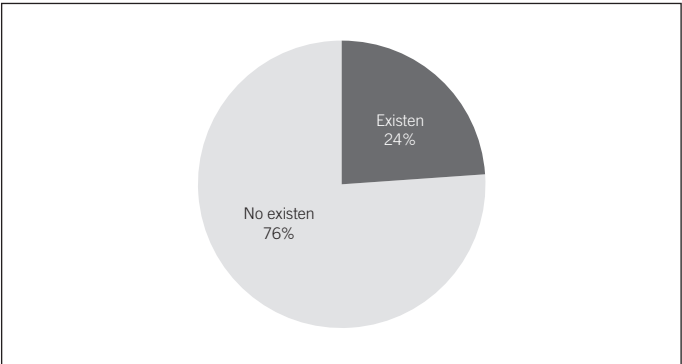
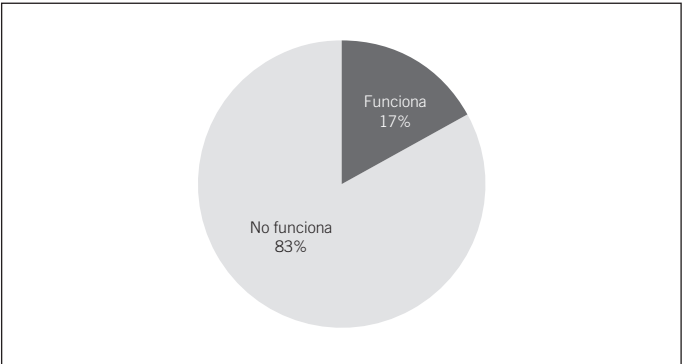


Ilustración 26. ¿Los mecanismos formales de participación existentes funcionan?



En promedio, el 24% de los Gobiernos municipales consultados contestó que existían mecanismos de participación ciudadana. De los que respondieron que existían, en promedio el 17% contestó que funcionaban.

Dos de los mecanismos identificados más empleados fueron solicitud de información y participación en comisiones de trabajo. Los dos menos empleados eran plebiscitos e Internet. Como los que no son empleados se señalaron foros de debate y discusión virtuales, los jurados ciudadanos y el referéndum.

D. Niveles de participación ciudadana

Las preguntas 6 hasta la 10, con sus respectivas divisiones y subdivisiones, estaban relacionadas con los niveles de participación ciudadana: informativo, consultivo, resolutivo, ejecutivo y fiscalización. Los resultados se exponen a continuación.

a. Informativo.

Pregunta 6: ¿Se encuentran disponibles al ciudadano las informaciones sobre la actividad política administrativa?

Ilustración 27. ¿Se encuentran disponibles para el ciudadano las informaciones sobre la actividad política administrativa?

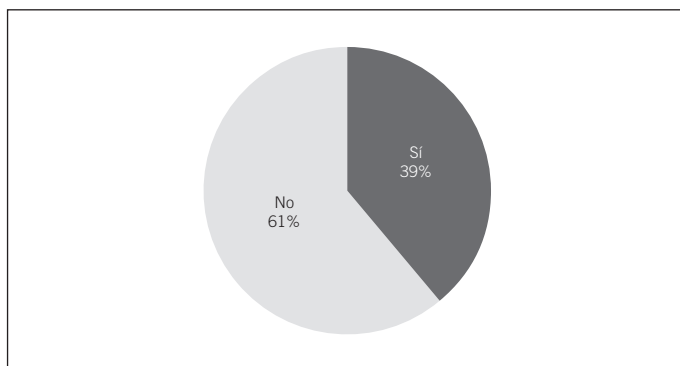


Ilustración 28. ¿Por qué medios de información?

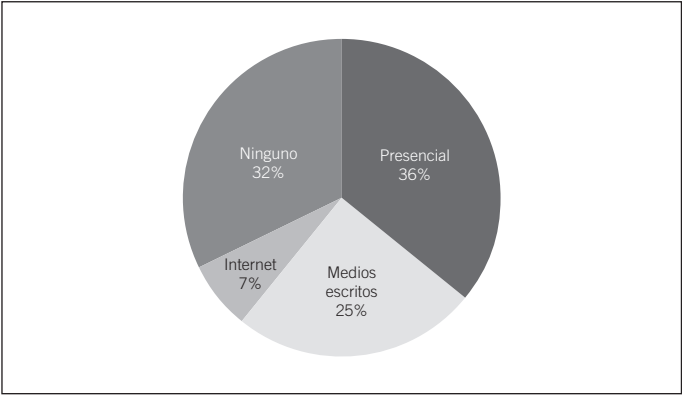
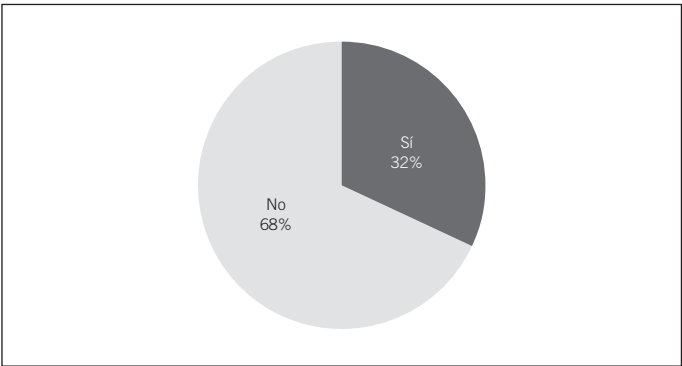


Ilustración 29. ¿Cada cuánto tiempo se actualizan las informaciones?



Ilustración 30. ¿Se promueve la divulgación de estas informaciones?



El 39% de los gobiernos municipales consultados contestó que sí se encuentra disponible a ciudadano información sobre la actividad política administrativa. El canal más empleado para la difusión de dicha información es el presencial con el 36%, seguido de medios escritos con el 25% y dejando como última opción a la Internet con el 7%. En el 18% de los casos la información es actualizada una vez al mes, en el 14%, una vez al año y en el 11%, varias veces al día. Por último, el 32% de los gobiernos municipales promueve la divulgación de esta información.

b. Consultivo

Pregunta 7: ¿Se promueve la captación de opiniones de los ciudadanos?

Ilustración 31. ¿Se promueve la captación de opiniones de los ciudadanos?

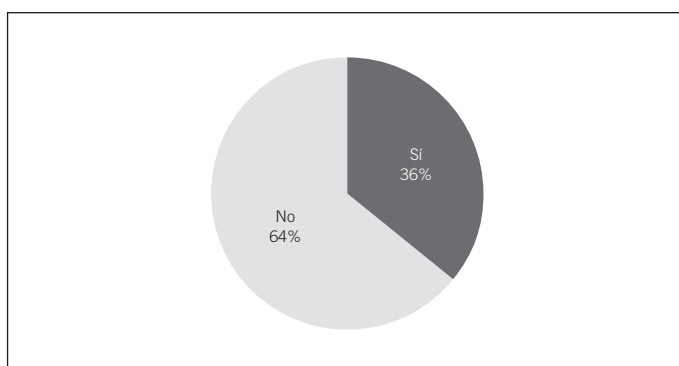


Ilustración 32. ¿Con qué frecuencia?

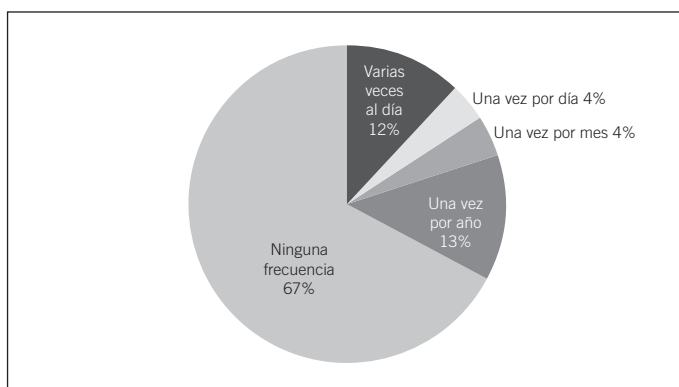


Ilustración 33. ¿Sobre qué asuntos?

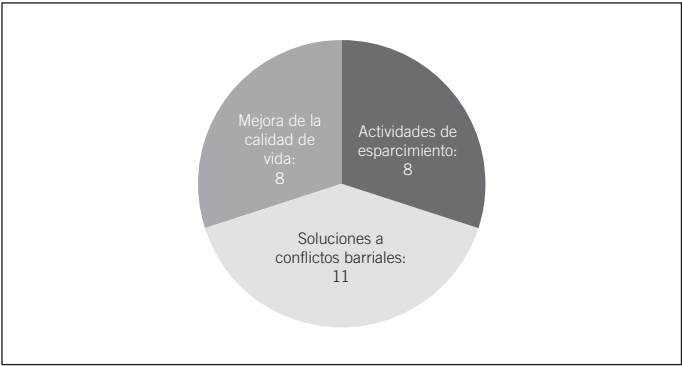
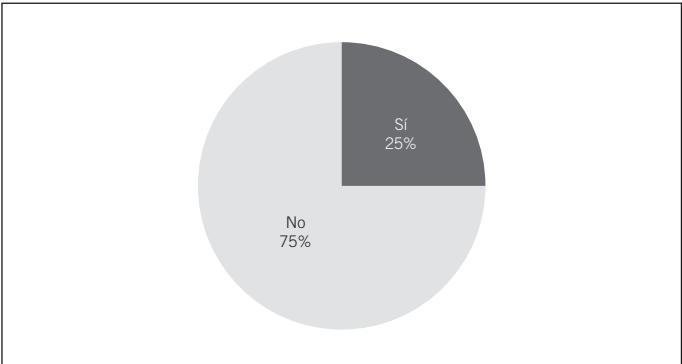


Ilustración 34. ¿Se promueve la divulgación de estas posibilidad de incidir?



El 36% de los gobiernos municipales consultados respondió que sí se promovía la captación de opiniones de los ciudadanos. El 15% contestó que se captaba una vez por día, el 14%, una vez por mes y el 7%, varias veces al día y una vez por año. 11 de los 28 municipios contestaron que los asuntos y las opiniones captadas por el gobierno local estaban relacionadas con soluciones a conflictos barriales, 9, sobre actividades de esparcimiento y 8, sobre mejorar la calidad de vida. Enúltimo lugar, el 25% de los gobiernos municipales promueve la divulgación de estas posibilidades de incidir.

c. Resolutivo

Pregunta 8: ¿Hay asuntos que queden sujetos a la toma de decisiones de los ciudadanos?

Ilustración 35. ¿Hay asuntos que queden sujetos a la toma de decisiones de los ciudadanos?

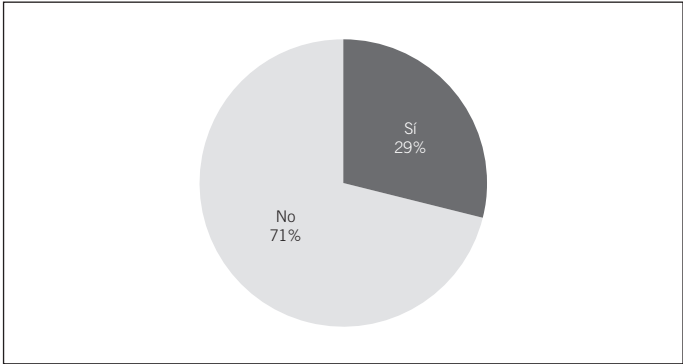


Ilustración 36. ¿Con qué frecuencia?

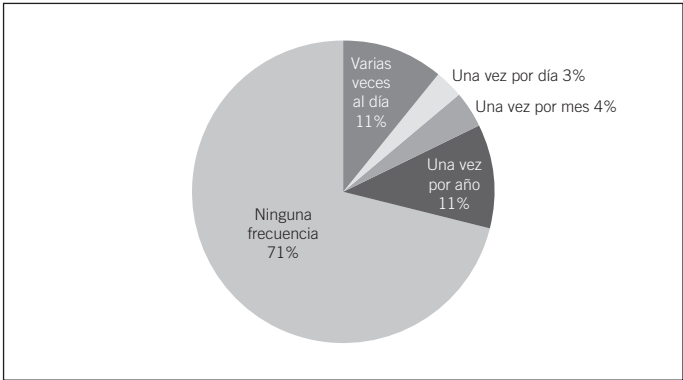


Ilustración 37. ¿Sobre qué asuntos?

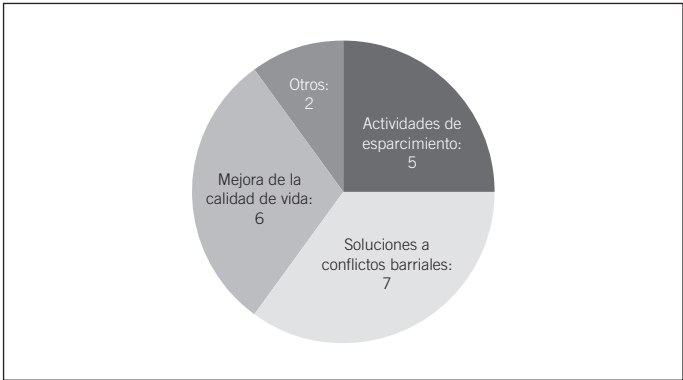
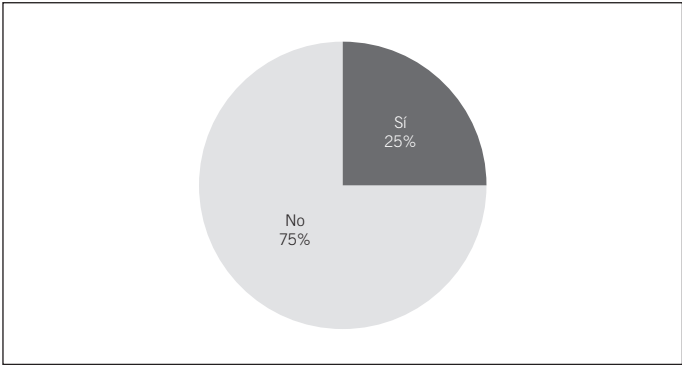


Ilustración 38. ¿Se promueve la divulgación de estas posibilidad de incidir?



El 29% de los gobiernos municipales consultados contestó que sí hay asuntos que quedan sujetos a la toma de decisiones de los ciudadanos. El 11% manifestó que esta situación se podía presenta varias veces al día y una vez al año, el 3%, una vez por mes y el 3%, una vez por día. 7 de los 28 municipios contestaron que estas decisiones estaban relacionadas con dar solución a conflictos barriales, 6, con mejorar la calidad de vida, 5, sobre actividades de esparcimiento y 2, sobre otros temas. Por último, el 25% de los gobiernos municipales promueve la divulgación de estos mecanismos de incidencia.

d. Ejecutivo

Pregunta 9: ¿Se involucra a los ciudadanos en la decisión sobre recursos, bienes y servicios de carácter público?

Ilustración 39. ¿Se involucra a los ciudadanos en la decisión sobre recursos, bienes y servicios de carácter público?

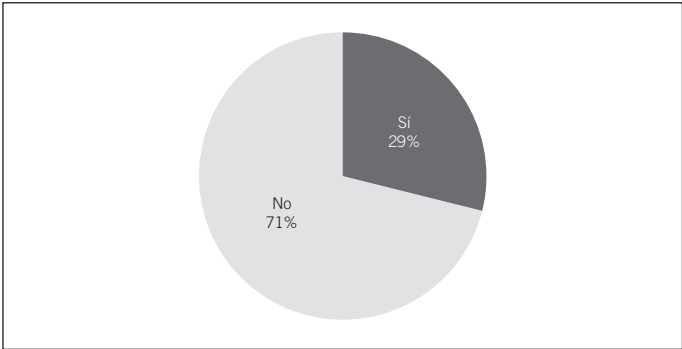


Ilustración 40. ¿Con qué frecuencia?

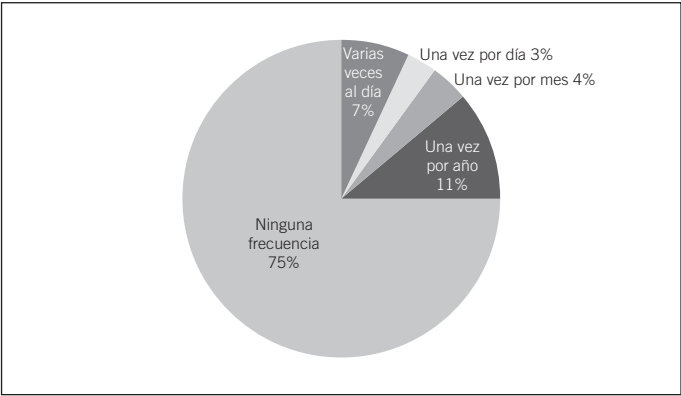


Ilustración 41. ¿Sobre qué asuntos?

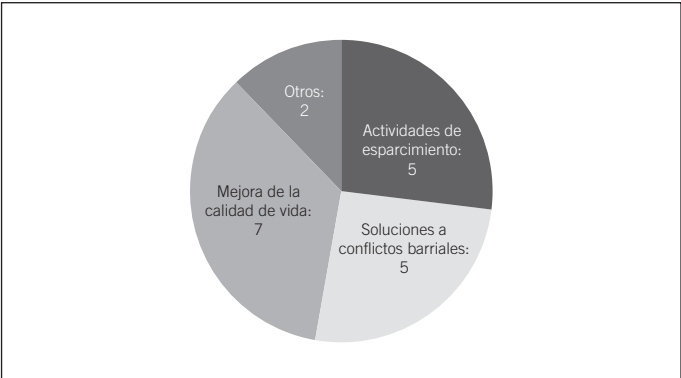
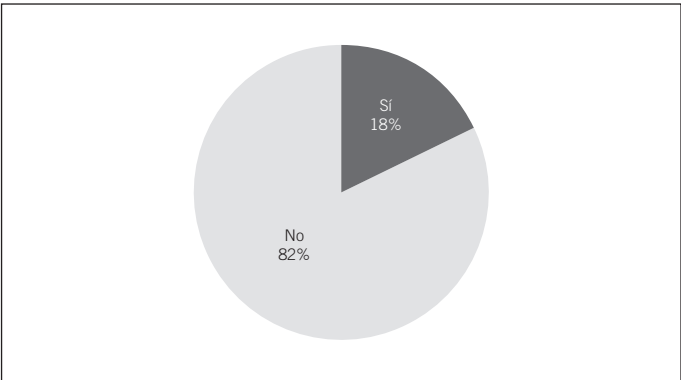


Ilustración 42. ¿Se promueve la divulgación de esta posibilidad de decidir?



El 29% de los gobiernos municipales consultados contestó que se involucra a los ciudadanos en la decisión sobre recursos, bienes y servicios de carácter público. El 11% afirmó que esta situación se podía presentar una vez por año, el 7%, varias veces al día, el 4%, una vez al mes y el 3%, una vez por día. 7 de los 28 municipios contestaron que estas decisiones estaban relacionadas con mejorar la calidad de vida, 5, sobre soluciones a conflictos barriales y actividades de esparcimiento y 2, sobre otros temas. Finalmente, el 18% de los gobiernos municipales promueven la divulgación de estos mecanismos de incidencia.

e. Fiscalización

Pregunta 10: ¿Se permite a los ciudadanos el seguimiento y ejecución de proyectos?

Ilustración 43. ¿Se permite a los ciudadanos el seguimiento y ejecución de proyectos?

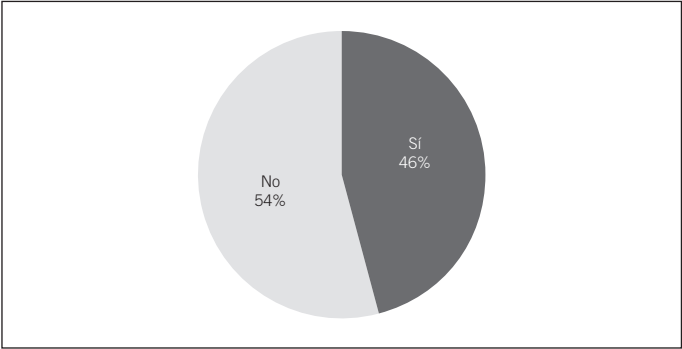


Ilustración 44. ¿Con qué frecuencia?

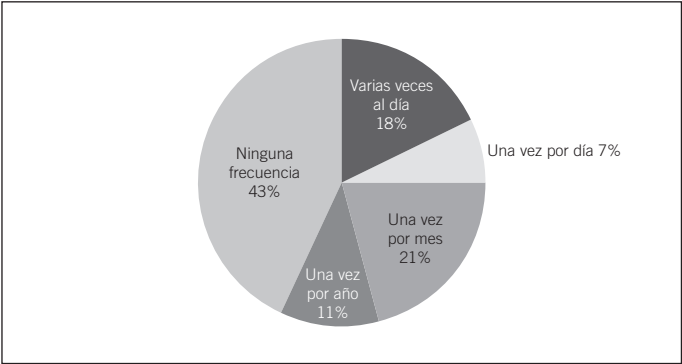


Ilustración 45. ¿Sobre qué asuntos?

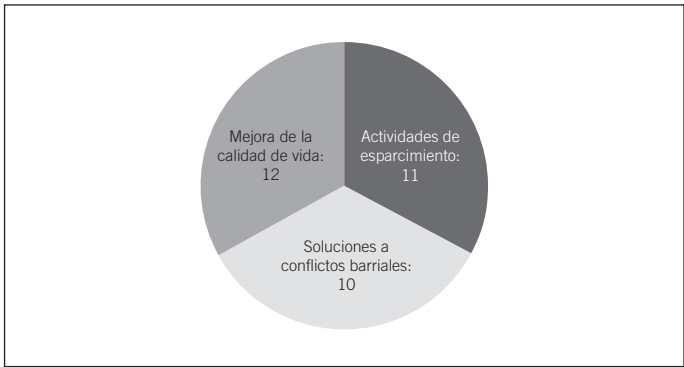
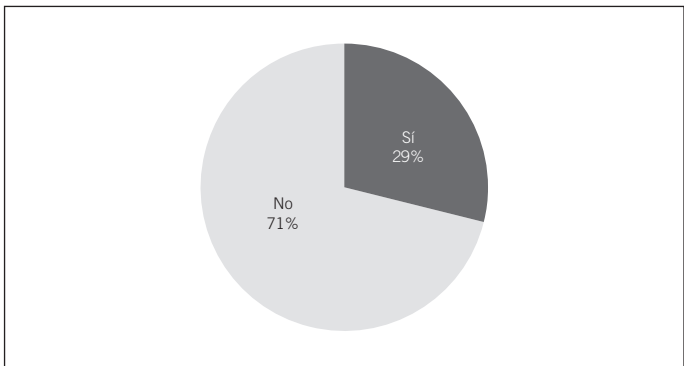


Ilustración 46. ¿Se promueve la divulgación de estas posibilidades de fiscalizar?



El 46% de los gobiernos municipales consultados contestó que se permite a los ciudadanos a hacer seguimiento y ejecución de proyectos. El 21% respondió que esta situación se podía presentar una vez al mes, el 18%, varias veces al día, el 11%, una vez al año y el 7%, una vez por día. 12 de los 28 municipios afirmaron que esta vigilancia y ejecución de proyectos estaban relacionadas con mejorar la calidad de vida, 11, sobre actividades de esparcimiento y 10, sobre soluciones a conflictos barriales. Por último, el 29% de los gobiernos municipales promueven la divulgación de estas posibilidades de fiscalizar.

Ilustración 47. ¿Se permite a los ciudadanos la supervisión sobre la asignación y manejo de recursos?

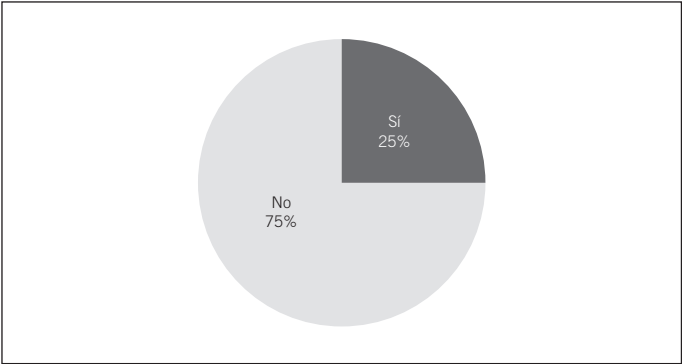


Ilustración 48. ¿Con qué frecuencia?

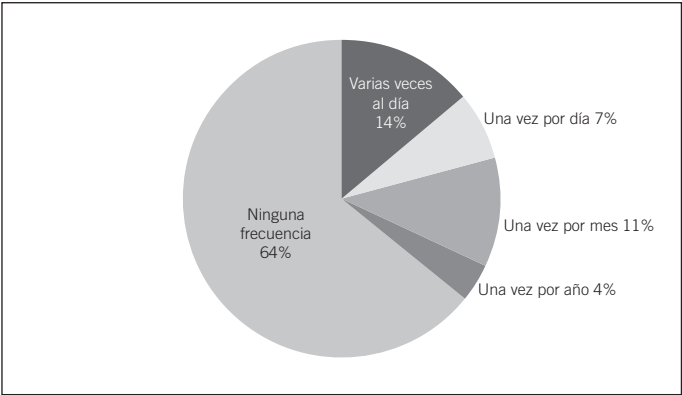


Ilustración 49. ¿Sobre qué asuntos?

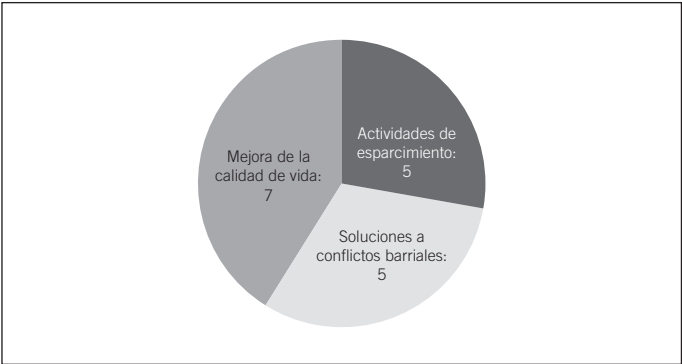
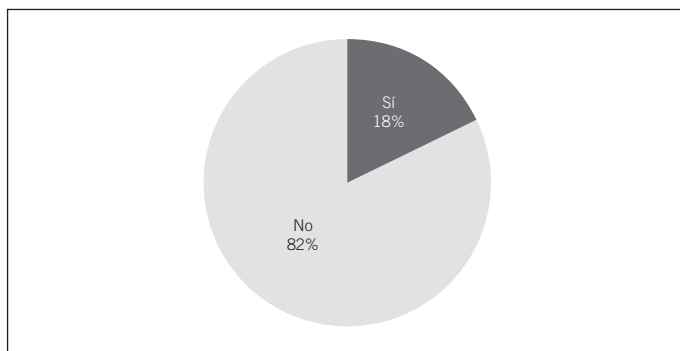


Ilustración 50. ¿Se promueve la divulgación de esta posibilidad de decidir?



El 25% de los gobiernos municipales consultados respondió que se permite a los ciudadanos a hacer supervisión sobre la asignación y manejo de recursos en el presupuesto municipal. El 14% contestó que esta situación se podía presentar varias veces al día, el 11%, una vez al mes, el 4%, una vez por año y el 7%, una vez por día. 7 de los 28 municipios contestaron que esta supervisión estaba relacionada con mejorar la calidad de vida y 5, sobre actividades de esparcimiento y soluciones a conflictos barriales. Finalmente, el 18% de los gobiernos municipales promueven la divulgación de estas posibilidades de decisión.

E. Promoción de asociaciones y redes

Pregunta 11: ¿Existen políticas de fomento a las asociaciones, ONG, OSC?

Ilustración 51. ¿Existen políticas de fomento a las asociaciones, ONG, OSC?

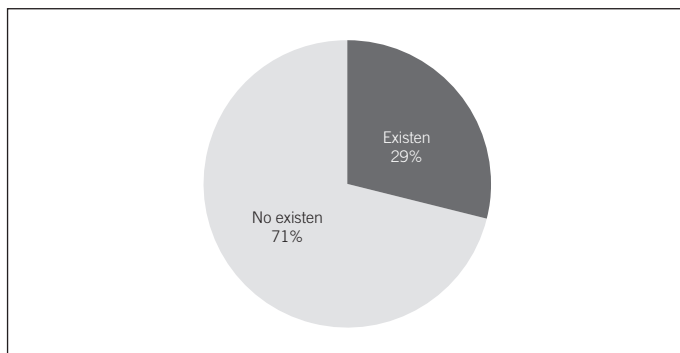
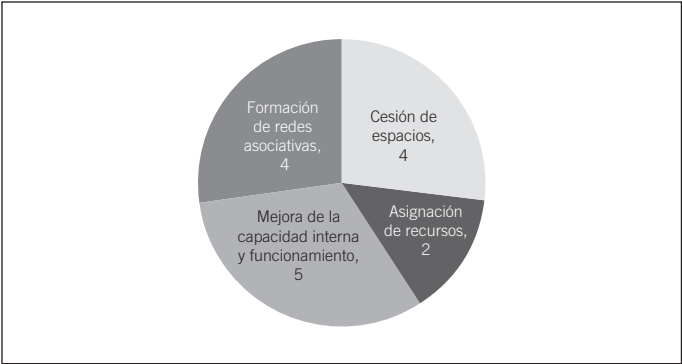


Ilustración 52. En el caso de existir, especifique sobre qué temáticas son las líneas de fomento



El 29% de los gobiernos municipales consultados respondió que existen políticas de fomento a las ONGy Organizaciones de la Sociedad Civil (Osc). 5 de los 28 municipios contestaron que estas políticas de fomento estaban enfocadas a la mejora de la capacidad interna y de funcionamiento, 4, a la cesión de espacios y formación de redes asociativas y 2, a la asignación de recursos.

Pregunta 12: ¿Existen políticas de fomento a la formación de redes?

Ilustración 53. ¿Participa el municipio en redes o programas que involucren a otros gobiernos locales?

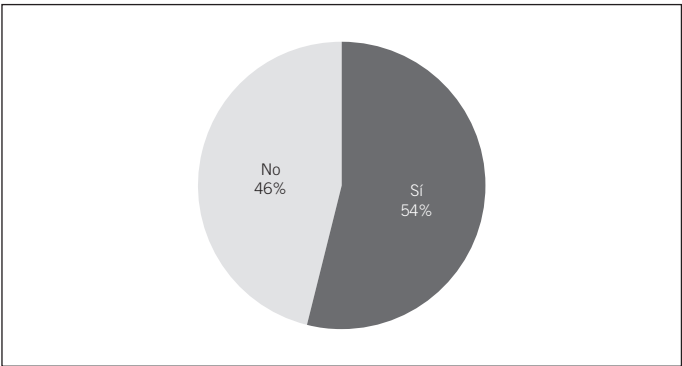


Ilustración 54. En caso de existir, especifique la temática de las redes o programas que involucren a otros gobiernos locales

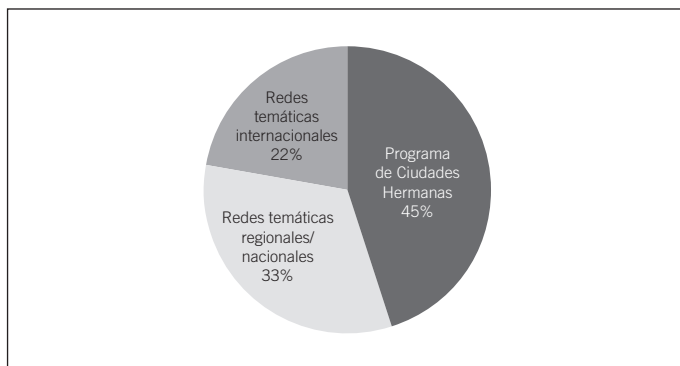
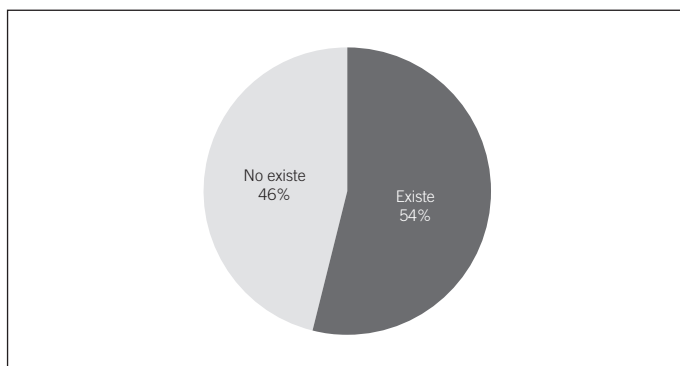


Ilustración 55. ¿Existen espacios de redes sociales que involucren a ciudadanos del municipio? (Ejemplo: Grupos en Facebook, canales de Youtube, etc.)



El 54% de los gobiernos municipales consultados contestó que participan en programas que involucren a otros gobiernos locales. De los que respondieron que sí, el 45% participa en programas de ciudades hermanas, el 33%, en redes temáticas regionales y nacionales y el 22%, en redes temáticas internacionales.

Finalmente, el 54% de los gobiernos municipales consultados contestó que existen espacios de redes sociales que involucren al ciudadano. De este 54%, el 11% son redes que pertenecen al gobierno municipal.

5. Conclusiones

El GE se ha posicionado como una estrategia internacional vinculante que busca incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación de la sociedad civil y el sector privado en asuntos del sector público. La iniciativa MuNet implementada por la OEA en una muestra de países de Latinoamérica y el Caribe busca incrementar el desarrollo socioeconómico de los municipios participantes a través de la implementación de las TIC y el desarrollo de estrategias de GE.

En Panamá el programa fue implementado en 28 municipios, los cuales fueron escogidos después de un proceso de selección. La sumatoria total de la población de los municipios en 2010 ascendía a 1.592.092 habitantes, lo que sugiere un número considerable de personas a las cuales la implementación exitosa del programa podría influir positivamente. El diagnóstico del componente de participación y e-participación se efectuó a los municipios participantes mediante el diligenciamiento de una encuesta, la cual debía ser resuelta por los alcaldes o un servidor de la administración designada por él.

Del diagnóstico realizado se pueden derivar las siguientes conclusiones:

Con relación al marco normativo nacional de acceso a la información pública, regulación de la privacidad y datos personales y regulación de participación ciudadana, un promedio del 70% de los gobiernos municipales consultados respondieron que existen estos marcos normativos, un promedio del 60% contestó que estos marcos normativos funcionaban y un promedio del 75% afirmó que eran accesibles a la ciudadanía. Con relación a los marcos normativos en mencionados a nivel local, un promedio del 24% contestó que existían, funcionaban y estaban accesibles a todos los ciudadanos.

Con relación a los canales para la participación ciudadana telemáticos, impresos y medios audiovisuales y relacionales, un promedio del 39% de los gobiernos municipales consultados contestaron que existían. De este porcentaje, un promedio del 29% contestó que funcionaban.

Con relación a los mecanismos de participación, en promedio el 24% de los gobiernos municipales consultados contestó que existían mecanismos de participación ciudadana. De los que afirmaron que existían, en promedio el 17% respondió que funcionaban.

Con relación a los mecanismos de participación ciudadana, un promedio del 36% de los gobiernos municipales consultados contestó que promovían la participación de la ciudadanía en las actividades de la administración, se tenían en cuenta las opiniones de los ciudadanos y era posible la rendición de cuentas en procesos de toma de decisiones: ejecución de obras, proyectos, monitoreo de recursos públicos, etc. En promedio, el 15% de los gobiernos municipales manifestó que la información requerida por los ciudadanos para implementar los mecanismos de participación ciudadana era actualizada una vez por año, el 11%, una vez por mes, el 9%, varias veces al día y el 8%, una vez por día. En promedio, el 22% de los gobiernos municipales contestó que se promovía la divulgación de este tipo de información. En promedio, el 74% de los gobiernos municipales consultados respondió que la información y los asuntos en los cuales estaba interesada la ciudadanía en intervenir eran sobre mejorar la calidad de vida, el 73%, dar solución a conflictos barriales y el 25%, sobre actividades de esparcimiento.

Por último, con relación a la promoción de asociaciones y redes, el 29% de los gobiernos municipales consultados contestó que existen políticas de fomento a las ONGy Organizaciones de la Sociedad Civil (Osc). 5 de los 28 municipios contestaron que estas políticas de fomento estaban enfocadas a la mejora de la capacidad interna y de funcionamiento, 4, a la cesión de espacios y formación de redes asociativas y 2, a la asignación de recursos. El 54% de los gobiernos municipales consultados afirmó que participan en programas que involucran a otros gobiernos locales. De los que contestaron que sí, el 45% participa en programas de ciudades hermanas, el 33%, en redes temáticas regionales y nacionales y el 22% en redes temáticas internacionales. Finalmente, el 54% de los Gobiernos municipales consultados contestó que existen espacios de redes sociales que involucran al ciudadano. De este 54%, el 11% son redes que pertenecen al gobierno municipal.

Finalmente, este diagnóstico se empleó como insumo base para elaborar la estrategia resultante, la cual concluye en un documento con *status* de política pública desarrollado por el grupo del gobierno municipal designado para apoyar MuNet y el equipo de consultoría de la OEA. La fase de implementación de la estrategia resultante está en proceso y posteriormente se efectuará una evaluación para identificar su impacto en el funcionamiento de los gobiernos municipales y el desarrollo socioeconómico de los municipios.

Referencias

- Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental –AIG-. (2012). “Proyecto de Modernización de Gobiernos Locales”. Tomado de: Portal web de la AIG. Disponible en: <http://www.innovacion.gob.pa/>. Último acceso: agosto 6, 2012.
- Anderson, D. y Cho, J. (2010). “The role of public service in achieving the Millennium Development Goals”. Presentado en: United Nations Public Service Day-Awards and Forum. 21 - 23 de junio de 2010. Barcelona, España. Disponible en: <http://goo.gl/HqeYA>. Último acceso: julio 25, 2012.
- Asamblea Legislativa (Panamá). (2001). “Ley No. 43 de 31 de julio de 2001, que define y regula los documentos y firmas electrónicas y las entidades de certificación en el comercio electrónico y el intercambio de documentos electrónicos. Tomado de: Portal de Unidad de Certificación Electrónica. Disponible en: <http://goo.gl/aCivI>. Último acceso: noviembre 16, 2012.
- Asamblea Legislativa (Panamá). (2002). “Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la transferencia en la gestión pública, establece la acción de *habeas data* y dicta otras disposiciones”. Tomado de: Portal de la Presidencia de Panamá. Disponible en <http://goo.gl/UELol>. Último acceso: noviembre 19, 2012.
- Banco Mundial. (2012). “E-Government Glossary”. Tomado de: Portal del Banco Mundial. Disponible en: <http://goo.gl/CN5sS>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Cattafi, R. y Sanoja, A. (2006). “e-Gobierno en América Latina”. Lecturas en Ciencias de la Computación. pp. 1-22.
- Comisión Europea. (2012). “e-Participation Glossary”. Tomado de: ICT for Government and Public Services. Disponible en: <http://goo.gl/Kw1y5>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Cumbre de las Américas. (2001). “Declaración de Quebec.” Tomado de: Portal de la OEA. Disponible en: <http://goo.gl/TWql9>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Dawes, S. (2008). “The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance.” *Public Administration Review*. pp. 87-102.

- Islam, S. (2008). “Towards a sustainable e-Participation implementation model”. *European Journal of e-Practice*. Disponible en: <http://goo.gl/TV8T6>. Último acceso: septiembre 17, de 2012.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá. (2010). “Cifras oficiales del censo de población y vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá”. Tomado de: “Instituto Nacional de Estadística y Censo de Panamá”. Disponible en: <http://goo.gl/i7f0y> . Último acceso: noviembre 17, 2012.
- International Telecommunication Union - ITU. (2003). “World Summit on the Information Society. Geneva 2003 - Tunis 2005”. Tomado de: Portal de la ITU. Disponible en <http://goo.gl/xUKNM>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Macintosh, A. (2004). “Characterizing e-Participation in Policy-Making”. 37va Conferencia Internacional en Ciencia de Sistemas. Hawái, Estados Unidos. Disponible en: <http://goo.gl/tTLLm>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Massal, J. y Sandoval, C. (2010). “Gobierno Electrónico: ¿Estado, ciudadanía y democracia en internet?” *Análisis Político*. pp. 3-25.
- OEA. (2004). “Firman en la OEA acuerdo sobre desarrollo municipal en países andinos y centroamericanos”. Tomado de: Portal de la OEA. Disponible en: <http://goo.gl/KNcsp>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- OEA. (2009). “Municipios Eficientes y Transparentes - MuNet”. Washington: OEA.
- OEA. (2012). “Portales de los Gobiernos Municipales - MuNet II Panamá”. Tomado de: Portal de la OEA. Disponible en: <http://goo.gl/RsKhs>. Último acceso: noviembre 17, 2012.
- OECD. (2001). “Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making”. París: OECD.
- Porrúa M. et ál.(2009). “MuNet, a new way to improve municipalities”. Documento electrónico disponible en:<http://goo.gl/iUvWa>. Último acceso: septiembre 17, 2012.
- Red GEALC. (2012). “¿Qué es la Red GEALC?”. Obtenido de: Portal Red GEALC. Disponible en: <http://www.redgealc.net/>. Último acceso: noviembre 17, 2012.
- Robbin, A. y Davis, L. (2005). “ICT and Political Life”. *Annual Review of InformationScience and Technology*. pp. 441-482.

Ronaghan, A. S. (2002). “Benchmarking e-government: A Global Perspective - Assessing the UN Member States”. New York, *United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN)*. Disponible en: <http://goo.gl/cKY6V>. Último acceso: noviembre 17, 2012.



Universidad del Rosario
Facultad de Administración